

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Facultad Ciencias Económicas
Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría



**Recursos tecnológicos como herramienta para efficientizar la gestión
tributaria de los contribuyentes ante la superintendencia de administración
tributaria en Chiquimula**

(Artículo Científico – Trabajo de graduación)

Hugo Leonel Castillo Manchamé

Chiquimula, febrero del 2020

**Recursos tecnológicos como herramienta para eficientizar la gestión
tributaria de los contribuyentes ante la superintendencia de administración
tributaria en Chiquimula**

(Artículo Científico – Trabajo de graduación)

Hugo Leonel Castillo Manchamé

Licda. Sonia Marivel Arriaga España de Icó (**Asesora**)

M. Sc. Noelia Figueroa Duarte (**Revisora**)

Chiquimula, febrero del 2020

AUTORIDADES DE UNIVERSIDAD PANAMERICANA

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerrectora Académica

M. A. César Augusto Custodio Cobar

Vicerrector Administrativo

EMBA. Adolfo Noguera Bosque

Secretario General

AUTORIDADES FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz

Decano

Lic. Axel Rene Sosa Vargas

Coordinador

Guatemala, Febrero 2020

Señores

Facultad de Ciencias Económicas

Presente

Por este medio doy fe que soy autor del artículo científico titulado **“Recursos tecnológicos como herramienta para eficientizar la gestión tributaria de los contribuyentes ante la superintendencia de administración tributaria en Chiquimula”** y confirmo el respeto a los derechos de autor de las fuentes consultadas las citas correspondientes.

Acepto la responsabilidad por la publicación del presente estudio y para efectos legales soy el único responsable de su contenido.

Atentamente,



Hugo Leonel Castillo Manchamé
201902632
Sede Chiquimula

**REF.: C.C.E.E.L.CPA. -PS.0018-2020
SEDE CHIQUIMULA**

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
GUATEMALA, DE 06 FEBRERO DEL 2020
ORDEN DE IMPRESIÓN**

Tutora: Licenciada Sonia Marivel Arriaga España de Icó

Revisora: MSc. Noelia Figueroa Duarte

Carrera: Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

Artículo científico titulado: "Recursos tecnológicos como herramienta para eficientizar la gestión tributaria de los contribuyentes ante la superintendencia de administración tributaria en Chiquimula"

Presentada por: Hugo Leonel Castillo Manchamé

Decanatura autoriza la impresión, como requisito previo a la graduación profesional.

En el grado de: Licenciado

M.A. Ronaldo Antonio Girón Draz
Decano
Facultad de Ciencias Económicas



Chiquimula, 14 de octubre de 2019

Señores:
Facultad de Ciencia Económicas
Universidad Panamericana
Presente

Estimados Señores:

En relación a la Asesoría del Artículo Científico-Trabajo de Graduación, titulado: “**Recursos tecnológicos como herramienta para eficientizar la gestión tributaria de los contribuyentes ante la superintendencia de administración tributaria en Chiquimula**”, realizada por **HUGO LEONEL CASTILLO MANCHAMÉ**, carné **201902632**, estudiante de la Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría, he procedido a la Asesoría de la misma, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado. Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.


Licenciada Sonia Marivel Arriaga España de Icó CPA
Colegiado Activo 3201

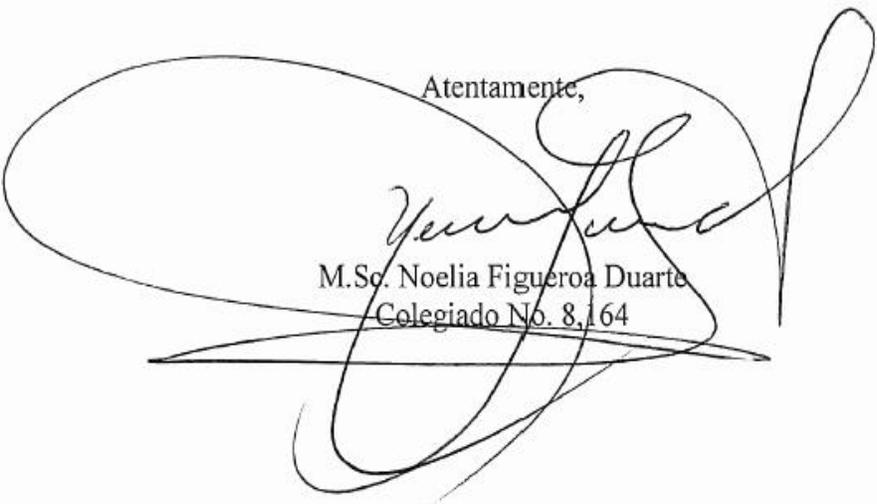
Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Ciudad.

Estimados Señores:

En relación al trabajo de artículo científico titulado, **Recursos tecnológicos como herramienta para eficientizar la gestión tributaria de los contribuyentes ante la superintendencia de administración tributaria en Chiquimula**, realizado por Hugo Leonel Castillo Manchamé, carné 201902632, estudiante de Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría, he procedido a la revisión del mismo, observando que cumple con los requisitos establecidos en la reglamentación de la Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.

Atentamente,

M.Sc. Noelia Figueroa Duarte
Colegiado No. 8,164

Dedicatoria

A Dios

Primero que nada a Dios porque sin Él nada se lograría en esta vida. Por el privilegio de permitirme tener y disfrutar de mi familia y el poder realizar cada decisión y proyecto de mi vida; tener la dicha de darles a mis padres el esfuerzo en cada propósito por alcanzar, para la satisfacción de ellos, que día con día van formando con tanto amor hacia mi persona.

A mi familia

Mis padres: Hugo Leonel Castillo Valdés y Norma Angelina Manchamé; mi hermana: Claudia Orfelinda Manchamé, gracias por enseñarme el significado del verdadero amor respeto y valentía; con la valiosa enseñanza del vivir he logrado salir adelante en cada etapa de mi vida. A mi abuelita María Magdalena y familia Díaz Castillo, gracias por el cariño, consejos y apoyo que siempre me han demostrado.

Contenido

	Página
Abstract	i
Introducción	ii
1. Metodología	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Pregunta de investigación	1
1.3 Objetivos de investigación	2
1.3.1 Objetivo general	2
1.3.2 Objetivos específicos	2
1.4 Definición del tipo de investigación	2
1.4.1 Investigación Descriptiva	2
1.5 Sujeto de investigación	2
1.6 Alcance de la investigación	3
1.6.1 Temporal	3
1.6.2 Geográfico	3
1.7 Definición de la muestra	3
1.8 Definición de los instrumentos de investigación	4
1.9 Recolección de los datos	4
1.10 Procesamiento y análisis de datos	5
2. Análisis de resultados	6
2.1 Presentación de resultados	6
3. Discusión y Conclusiones	14
3.1 Extrapolación	21
3.2 Hallazgos y analisis general	19
3.3 Conclusiones	22
Referencias	23
Anexos	25

Lista de gráficas

Gráfica No. 1:	Comunicación electrónica prioridad a todo nivel	6
Gráfica No. 2:	La tecnología tanto a nivel micro como macro en el mercado	7
Gráfica No. 3:	Desarrollos digitales como las mejores herramientas	7
Gráfica No. 4:	Tecnológicas digitales han causado cambios tanto en las operaciones	8
Gráfica No. 5:	Retrasos en la administración seguimiento de cálculos fiscales	8
Gráfica No. 6:	Utilización de programas y aplicaciones digitalizadas	9
Gráfica No. 7:	El uso de la tecnología en la actualidad se ha generalizado	9
Gráfica No. 8:	Integración de la tecnología en el campo contable como recurso de impacto	10
Gráfica No. 9:	La economía digital genera, exige e impulsa la innovación tecnológica	10
Gráfica No. 10:	Capacidad de optimizar el cumplimiento fiscal	11
Gráfica No. 11:	Transformación de procesos de información empresariales e institucional	11
Gráfica No. 12:	El uso de los recursos tecnológicos	12
Gráfica No. 13:	Reformas fiscales especialmente en el ámbito digital	12
Gráfica No. 14:	Plataforma en el sistema tributario contribuye a disminuir la afluencia de usuarios	13
Gráfica No. 15:	Eficiencia se preocupa de los medios, métodos y procedimientos más apropiados	13

Abstract

El presente trabajo consiste en un artículo científico sobre el tema recursos tecnológicos como herramienta para eficientizar la gestión tributaria de los contribuyentes ante la Superintendencia de Administración Tributaria -SAT- en Chiquimula.

Para realizar esta investigación se utilizó el instrumento de encuestas, las cuales fueron contestadas por 378 personas propietarios, gerentes o empleados siendo pequeños contribuyentes de diferentes empresas. En función a los resultados obtenidos que se presentan por medio de gráficas, muestran que los recursos tecnológicos tienen su participación en diferentes sectores con el fin de facilitar el trabajo del usuario pero que presenta cierta debilidad en cuanto a la adaptación de los mecanismos digitales que se utilizan para el desempeño de las diferentes gestiones ante la Superintendencia de Administración Tributaria –SAT-.

La investigación que se realizó es de gran importancia y aporte hacia la sociedad, para los contribuyentes y empresas, pues da a conocer que los recursos tecnológicos son un medio que logra eficientizar los procesos para lograr el cumplimiento de diferentes objetivos en específico.

Introducción

Al ser los recursos tecnológicos un papel importante en todo tipo de empresa y administración tributaria se realiza la presente investigación con la finalidad de incentivar los recursos tecnológicos como herramienta para eficientizar la gestión tributaria de los contribuyentes ante la Superintendencia de Administración Tributaria –SAT- en Chiquimula.

Para la recopilación de datos y saber cuál es el conocimiento de cada uno de los encuestados, se utilizan instrumentos de investigación como lo son los cuestionarios, también guías de observación para obtener los resultados que se presentan en dicha investigación.

En el Capítulo 1, se presenta la metodología, permitiendo conocer el planteamiento del problema, la pregunta de investigación, objetivo general y específicos, tipo de investigación, alcances de investigación, definición de la muestra, instrumentos utilizados en la recopilación de datos, así como su respectivo procesamiento y análisis.

En el Capítulo 2, se da a conocer por medio de gráficas los resultados producto de la aplicación de encuestas a propietarios, gerentes o empleados siendo pequeños contribuyentes de diferentes empresas del municipio de Chiquimula.

En el Capítulo 3 se ofrece el análisis de la información que se recopila, la cual se sustenta con definiciones teóricas que se obtienen de material bibliográfico, revistas, periódicos en versiones físicas y digitales. También se da a conocer los hallazgos importantes encontrados en dicha investigación y las conclusiones respectivas que permiten evidenciar las condiciones actuales sobre el uso de los recursos tecnológicos como herramientas que coadyuven a las empresas a mejorar su gestión tributaria y por ende los controles ante la Superintendencia de Administración Tributaria.

Capítulo 1

Metodología

1.1 Planteamiento del problema

El desconocimiento y avance tecnológico radica en que los usuarios realizan deliberadamente todas las gestiones tributarias y financieras de manera presencial generando demasiado tiempo dentro de las diversas agencias tributarias del país por lo que se ve frecuentemente afectadas por la saturación de personas intentando solventar sus inquietudes y obligaciones dentro del marco obligatorio de la ley; derivado de lo anterior, los usuarios se encuentran desactualizados del mundo tecnológico por lo que se les dificulta utilizar los mismos, los cuales son capaces de resolver los diversos roles en cuanto a la actividad o proceso por concluir de parte del contribuyente.

La consecuencia radica por la falta de sensibilización y concientización en las personas, especialmente con los contribuyentes para el aprovechamiento de la tecnología para la agilización y el ahorro tanto de tiempo como de recurso humano en sus diligencias tributarias. Este es un problema que deviene de una cultura con baja formación en el uso de recursos tecnológicos, sobre todo en las generaciones adultas que se resisten a asumir los cambios que el ambiente demanda y que las instituciones gradualmente están impulsando para su uso, como un mecanismo que contribuya a mejorar el servicio al cliente y ofrecer información oportuna y confiable.

1.2 Pregunta de investigación

¿Es importante el recurso tecnológico como herramienta para eficientizar la gestión tributaria de los contribuyentes ante la Superintendencia de Administración Tributaria -SAT-?

1.3 Objetivos de investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar si los recursos tecnológicos como herramienta son de importancia para eficientizar la gestión tributaria de los contribuyentes ante la Superintendencia de Administración Tributaria - SAT-.

1.3.2 Objetivos específicos

- Demostrar la importancia que tienen los recursos tecnológicos en los contribuyentes en sectores comerciales como fiscales para ofrecer información y servicios de gestión.
- Determinar el uso de los recursos tecnológicos como potencializadores y economizadores de los procesos comerciales e institucionales.
- Mostrar los avances tecnológicos más importantes en beneficio del contribuyente para llevar a cabo las diferentes obligaciones tributarias y financieras.

1.4 Definición del tipo de investigación

1.4.1 Investigación Descriptiva

La presente investigación se considera de tipo descriptiva, derivado que trata de conocer la situación actual y la problemática real que presentan los contribuyentes para gestionar sus trámites ante la Superintendencia de Administración Tributaria -SAT- en cuanto al uso de los recursos tecnológicos para llevar a cabo de manera más eficiente las obligaciones tributarias.

1.5 Sujeto de investigación

Se entiende por universo a todos aquellos pequeños contribuyentes dentro del departamento de Chiquimula, por lo tanto, participaron 25,459 usuarios, siendo estos los más conocedores de todas las diferentes obligaciones que realizan ante la Superintendencia de Administración Tributaria - SAT-, la información fue recolectada de acuerdo a las diferentes actividades e información

proporcionada por propietarios de negocios, profesionales, encargados de negocios y otros (pequeños contribuyentes).

1.6 Alcance de la investigación

1.6.1 Temporal

Se estima que la investigación tiene una duración de cinco meses contados a partir del 02 de mayo al 28 de septiembre del año dos mil diecinueve.

1.6.2 Geográfico

La investigación se llevó a cabo en el departamento de Chiquimula, esto con el fin de poder establecer la importancia de los recursos tecnológicos como herramientas para eficientizar la gestión tributaria.

1.7 Definición de la muestra

En esta parte es importante determinar el tamaño del universo por lo que participaron pequeños contribuyentes del departamento de Chiquimula legalmente inscritos siendo estos 25,459.

Mediante el uso de la fórmula finita para determinar la muestra representativa de las 25,459 pequeños contribuyentes inscritos ante la Superintendencia de Administración Tributaria -SAT-, tomando en cuenta un nivel de confianza de 95% y un error de error del 5%, probabilidad de éxito y error del 0.5, se procedió de la siguiente manera:

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{[e^2 * (N - 1)] + [Z^2 * p * q]}$$

Donde,

$n = ?$

$N =$ Universo estimado

$Z =$ Valor de Z

$p =$ Probabilidad de éxito

$q =$ Probabilidad de fracaso

$e =$ Error muestral

$$\begin{aligned}
n &=? \\
N &= 25,459 \\
Z &= 1.96 \\
p &= 0.50 \\
q &= 0.50 \\
e &= 0.05
\end{aligned}$$

$$n = \frac{1.96^2 * 25,459 * 0.50 * 0.50}{[0.05^2 * (25,459 - 1)] + [1.96^2 * 0.50 * 0.50]}$$

$$n = \frac{24,450.82}{64.6054}$$

$n = 378$ elementos.

Con el resultado obtenido aplicando la fórmula infinita, se determinó que 378 es la muestra que representa el universo de pequeños contribuyentes inscritos ante la Superintendencia de Administración Tributaria –SAT-, información proporcionada por los propietarios, administradores, gerentes o encargados.

1.8 Definición de los instrumentos de investigación

Para el desarrollo de esta investigación se tomó la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento el cuestionario, redactando una serie de interrogantes de tipo cerradas, con posibles alternativas anticipando las respuestas, elaborada para obtener información para proceder a cuantificar los resultados.

1.9 Recolección de datos

Comprende la actividad física y digital de recopilación de formación bibliográfica, identificados los conceptos importantes que al momento de iniciar la investigación son desconocidos por parte

de los integrantes del universo y a partir de los cuales se aclarará el fenómeno que se investiga, la cual se recolectará por medio de las fuentes secundarias como libros, web, etc.

1.10 Procesamiento y análisis de datos

La revisión de los datos de resultados se realizó mediante el análisis de cuestionarios, actividad que tiene como propósito el estudio y escrutinio de los datos recolectados brindados por los pequeños contribuyentes con relación al fenómeno investigado, utilizando para ello el programa Excel, que nos permitió medir la información obtenida por medio de los instrumentos de la investigación.

Capítulo 2

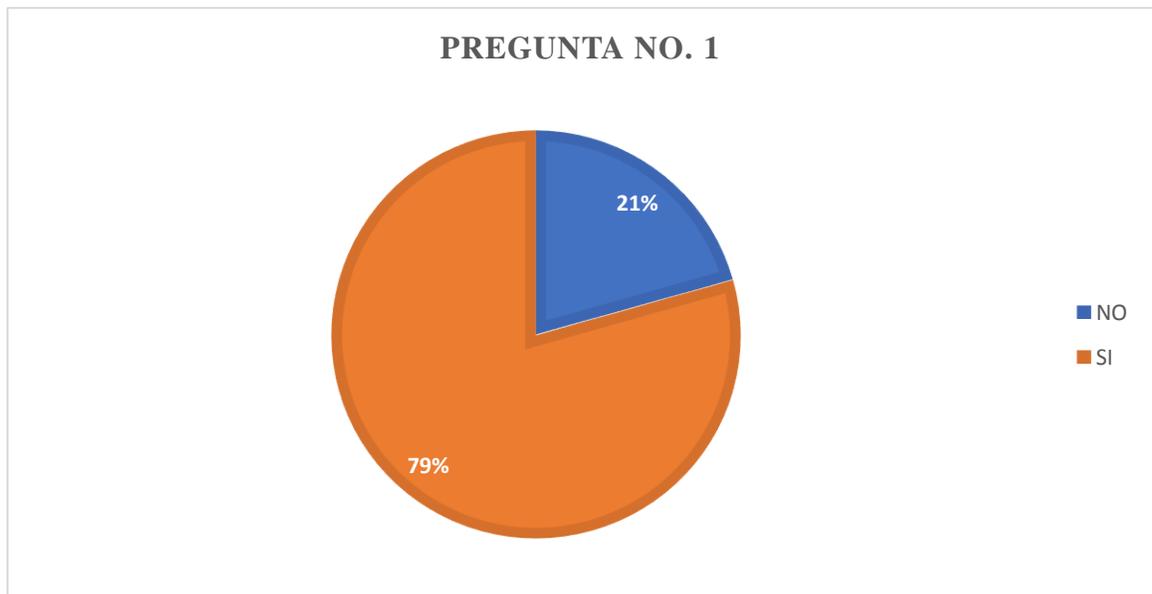
Análisis de resultados

2.1 Presentación de resultados

Con relación al estudio sobre el conocimiento del tema de recursos tecnológicos como herramienta para eficientizar la gestión tributaria de los contribuyentes ante la Superintendencia de Administración Tributaria –SAT- en Chiquimula, se presentan los resultados obtenidos del trabajo de campo, por medio de los instrumentos de recolección de los datos, el cual aparece como anexo 1 en este artículo.

Gráfica 1

¿En la actualidad la comunicación electrónica representa el flujo prioritario de información a todo nivel?



Fuente: elaboración propia, año 2019

Gráfica 2:

¿Considera que el uso de la tecnología tanto a nivel micro como a macro es la forma que ayuda al mercado para ser competitivo actualmente como a futuro?



Fuente: elaboración propia, año 2019

Gráfica 3:

¿En el ámbito tributario los profesionales no pueden prescindir de los desarrollos digitales como las mejores herramientas para dar cumplimiento a nivel de rapidez, información y comunicación?



Fuente: elaboración propia, año 2019

Gráfica 4:

¿Las tecnológicas digitales han causado cambios tanto en las operaciones comerciales como en la administración tributaria?



Fuente: elaboración propia, año 2019

Gráfica 5:

¿Considera que el retardo en la administración y seguimiento de cálculos fiscales obedece a falta de sistemas digitalizados?



Fuente: elaboración propia, año 2019

Gráfica 6:

¿Considera que para ofrecer información y servicios de gestión en una institución o empresa se valen de programas y aplicaciones digitalizados que ayudan al usuario?



Fuente: elaboración propia, año 2019

Gráfica 7:

¿Cree que el uso de la tecnología en la actualidad se ha generalizado porque ofrece información rápida y oportuna para realizar gestiones?



Fuente: elaboración propia, año 2019

Gráfica 8:

¿Cree que la integración de la tecnología en el campo contable es un recurso de impacto generando cambios importantes para dar respuesta a las necesidades de información y operación?



Fuente: elaboración propia, año 2019

Gráfica 9:

¿Cree que la economía digital genera, exige e impulsa la innovación tecnológica en las instituciones o empresas en el ámbito de todos los sectores mejorando el pago de impuestos?



Fuente: elaboración propia, año 2019

Gráfica 10:

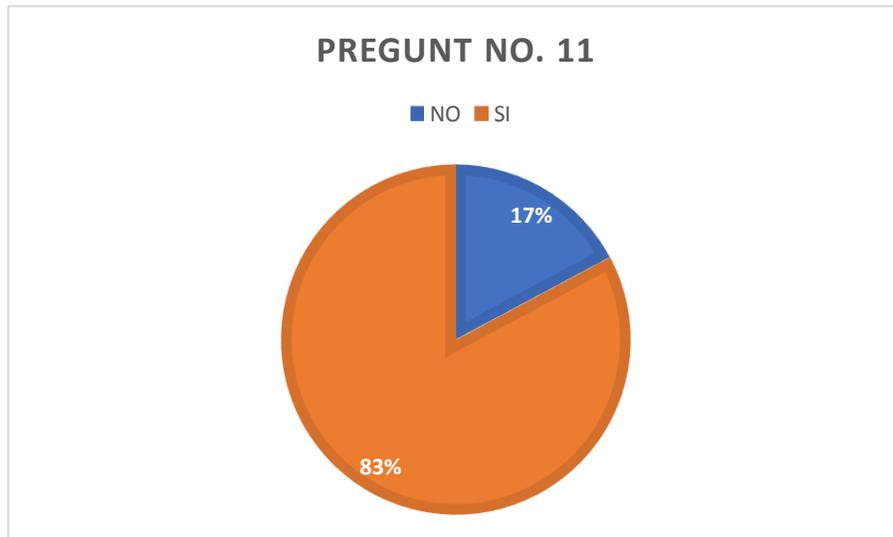
¿Considera que la SAT tiene la capacidad de optimizar el cumplimiento fiscal gracias a los medios electrónicos?



Fuente: elaboración propia, año 2019

Gráfica 11:

¿Cree que la transformación de procesos de información empresariales e institucionales obedece al uso de la tecnología?



Fuente: elaboración propia, año 2019

Gráfica 12:

¿Considera que el uso de los recursos tecnológicos ha economizado y potenciado las tecnologías de manera que se ha estandarizado ampliamente en los procesos empresariales e institucionales?



Fuente: elaboración propia, año 2019

Gráfica 13:

¿Cree que la implementación de reformas fiscales especialmente en el ámbito digital obedece a la integración de la tecnología para regular el cumplimiento a la actividad contable y económica?



Fuente: elaboración propia, año 2019

Gráfica 14:

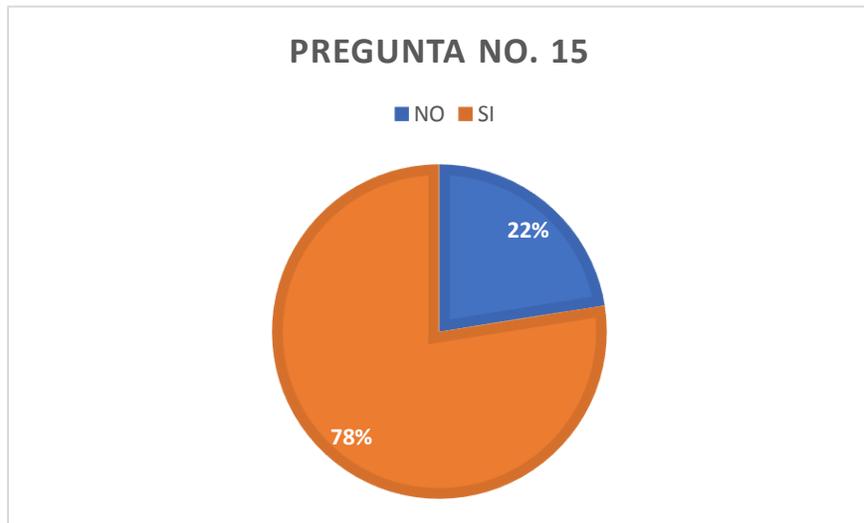
¿Considera que la implementación de la plataforma en el sistema tributario contribuye a disminuir la afluencia de usuarios en las agencias?



Fuente: elaboración propia, año 2019

Gráfica 15:

¿Cree que eficiencia se preocupa de los medios, métodos y procedimientos más apropiados que deben planearse y organizarse adecuadamente a fin de asegurar la utilización óptima de los recursos disponibles?



Fuente: elaboración propia, año 2019

Capítulo 3

Discusión y Conclusiones

3.1 Extrapolación

Se realizó una investigación de tipo descriptiva, con una muestra de 378 empresas inscritas en régimen de pequeño contribuyente para conocer la percepción sobre la utilización de los recursos tecnológicos como herramienta para eficientizar la gestión tributaria de los contribuyentes ante la Superintendencia de Administración Tributaria –SAT- en Chiquimula, habiendo obtenido información importante, a través de la cual se determinó que la población objeto de estudio, consideró como favorables los recursos tecnológicos, un alto porcentaje demostró que si consideran que en la actualidad la comunicación electrónica representa el flujo prioritario de la comunicación a todo nivel, es decir, que con ayuda de las aplicaciones se tiene un proceso productivo en cuanto a la misma en diversos ámbitos.

En contra parte otro grupo que participó en la encuesta, se encuentran con una posición negativa en cuanto al uso de los recursos tecnológicos infiriendo que esta posición es adaptada porque en diferentes ámbitos desconocen del tema o bien no le dan seguimiento a los avances tecnológicos, el cual los deja sin oportunidad para tener una comunicación más fluida.

Según los autores, (Idalberto Chiavenato y Arao Sapiro, en su libro, 2017, pág.71, indica: “Hoy en día representa una manera de proporcionar el flujo prioritario de las comunicaciones entre las personas, en el trabajo y en el ámbito personal y familiar. El correo electrónico y otras aplicaciones ahora permiten el trajo productivo en grupo, pues el mismo esfuerzo que se hace para entrar en contacto con una persona es el que se haría para establecer comunicación con decenas, centenas o millares de ellas”.

De acuerdo con Sérvulo Anzola Rojas, en su libro, 2010, pág. 37, manifiesta: “El pequeño empresario debe entender de manera consciente el gran esfuerzo que deberá hacer por asimilar y aplicar la tecnología existente en la actualidad, es la única forma de volverse competitivo en el mercado actual y futuro; si no lo hace, deberá comprender que caminará hacia la obsolescencia”.

Con la investigación de campo realizada se obtuvo que la mayoría de los contribuyentes del municipio de Chiquimula, dicen estar de acuerdo con el uso de la tecnología por ser la forma que ayuda al mercado para ser competitivo tanto actualmente como a futuro, sin asimilar la tecnología como tal, los mercados se volverán obsoletos ante la actualidad.

De conformidad con Carlos Ocampo, en su blog, Herramientas tecnológicas para la buena práctica fiscal. Tomado el 13 de mayo de 2019 en donde manifiesta:

Con la llegada de la nueva administración, e inminentes reformas tributarias, las empresas fiscales tendrán que adaptarse a los cambios tecnológicos. La revolución tecnológica del siglo XXI ha tenido un impacto significativo en cada uno de los sectores de la sociedad. La incorporación de la automatización, la digitalización, el software en la nube, el uso del big data y de la inteligencia artificial por mencionar algunos recursos tecnológicos, a casi todos los servicios y productos, ha acelerado la forma en cómo se relacionan los gobiernos, las empresas y la sociedad civil. El ámbito tributario de todo el mundo es un destacado referente de lo anterior, donde las autoridades fiscales, los contribuyentes, los consultores y los académicos consideran los desarrollos digitales como las mejores herramientas para el cumplimiento.

Al analizar los resultados se comprobó que un alto porcentaje de los encuestados, indicó que están de acuerdo con la adaptación de las nuevas tecnologías, o bien a los cambios tecnológicos que se han dado durante el siglo XXI generando un considerable impacto dentro de la sociedad principalmente en el ámbito tributario en donde algunos de los recursos tecnológicos han incrementado la relación que existe entre los gobiernos, empresas y la sociedad en general.

Así mismo, de acuerdo con Job Kayova, en la revista Las Tecnologías digitales en la Industria Tributaria: Caso IVA, Tomado el 10 de abril de 2019 en donde se manifiesta: Las tecnologías digitales han causado grandes cambios en las operaciones comerciales y las administraciones tributarias tienen que alinear sus operaciones con la economía digital.

Se determinó que en su mayoría las personas encuestadas con un alto porcentaje expresaron que las tecnologías digitales han causado cambios sustanciales tanto en las operaciones comerciales como en las administraciones tributarias, los cuales podrían generar diferentes oportunidades para el cumplimiento de objetivos.

De acuerdo con Andrea Barrera González, en su blog, ¿Qué se requiere para implementar tecnología en el área fiscal? Tomado el 24 de mayo de 2019 en donde indica:

La digitalización en el área fiscal es aún más relevante en grupos conformados por varias entidades, no cuentan con mecanismos automatizados dificultará el seguimiento en la determinación de sus cálculos fiscales, retrasará el cumplimiento de sus obligaciones y, en consecuencia, deberán pagar sanciones por los requerimientos de información de las autoridades fiscales, lo cual implica una importante cantidad de recursos.

En los resultados obtenidos de la investigación de campo los encuestados afirman en su mayoría que, el retraso en las administraciones y ciertos aspectos fiscales son derivados a la falta de sistemas digitalizados, sin los recursos tecnológicos es más difícil el cumplimiento de la obligación tributaria por lo que se debe destinar más recursos a la tecnología para responder al avance y desarrollo que ha alcanzado la autoridad fiscal.

Según indican Rafael Lapiedra Alcamí, Carlos D. Carañana y Joaquin G. Herrando, en su libro 2011, pág. 16: “Hay dos tipos de programas informáticos: programas del sistema y aplicaciones. Los programas del sistema administran los recursos del sistema computarizado y simplifican la programación. Las aplicaciones ayudan directamente al usuario final a hacer su trabajo. Ejemplos de aplicaciones: programas de hoja de cálculo o procesadores de texto”.

Los resultados obtenidos demuestran que en su mayoría de los encuestados indican que las empresas o instituciones se valen por los programas o aplicaciones digitalizadas con facilidad ayudando directamente al usuario a realizar su trabajo, simplifican cada proceso que se realiza y esto lo convierte en algo muy importante para el desempeño de las funciones.

Según las autoras (Gabriela Ximena Bernal Rivas, Estefanía Mishell Salazar Boada, en su libro, 2012, pág. 30, indican que: El uso de la tecnología en las organizaciones se ha generalizado, es por eso que día a día se busca tener información rápida y oportuna para la toma de decisiones la capacidad de decisiones de una TIC'S se basa en los objetivos y metas de una empresa. Los directivos de la misma se enfrentan a una tarea de especializar a su personal en el uso adecuado de estas informaciones para la comunicación entre los mismos.

De acuerdo a los resultados de la investigación se determinó que el porcentaje más alto indicó que el uso de la tecnología ha generado y busca brindar toda la información necesaria tomando en cuenta que en los últimos años se ha tenido un avance significativo en las herramientas tecnológicas, proporcionando la ayuda de ellas se puede tener la oportunidad de realizar las gestiones pertinentes.

Según las autoras, (Gabriela Ximena Bernal Rivas, Estefanía Mishell Salazar Boada, en su libro, 2012, pág. 31, indican que: El impacto de la tecnología en la profesión contable esta fuera de toda duda. Las tecnologías de información operan como motor de cambio que permite dar respuesta las nuevas necesidades de información. Al incorporarse las tecnologías de la información en la contabilidad se producen dos consecuencias: 1. Mejoras en la velocidad, hacer lo mismo, pero más rápido. 2. Cambios de diseño de sistemas de información.

Según el resultado la mayoría de los encuestados indicó que las tecnologías de información al integrarse al campo contable permiten dar respuesta a las necesidades de información siendo un impacto en la profesión, contable permitiendo cambios importantes como en la velocidad y los sistemas de información.

De conformidad con Manuel Llaca, en la revista KPMG Fiscalización a través de la tecnología, una novedad tributaria, tomado el 13 de mayo de 2019 en donde afirma: La economía digital está cambiando e impulsando la innovación en todos los sectores. Es una realidad, y así lo ha expresado la propia Organización para la Cooperación y el

Desarrollo Económico (OCDE), que ésta es el resultado de un proceso de transformación desencadenado por las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), cuya revolución ha abaratado y potenciado las tecnologías, al tiempo que las ha estandarizado ampliamente, mejorando así los procesos comerciales. Derivado de lo anterior, y de la velocidad a la que se mueve la tecnología dentro del mundo de los negocios, se han implementado múltiples reformas fiscales, a fin de regular el cumplimiento de la actividad económica (digital y del resto de la economía) para efectos fiscales, llevando a las autoridades fiscales a establecer mecanismos tecnológicos que les permitan hacer más eficiente el pago de impuestos y la fiscalización.

En la investigación de campo los encuestados en un porcentaje mayoritario expresaron la afirmación en donde se considera que el uso de la tecnología como herramienta en la economía digital exige e impulsa la innovación en las instituciones como en todos los sectores mejorando así los procesos comerciales como de las actividades fiscales a fin de dar el cumplimiento de la actividad económica para efectuar el eficiente pago de impuestos.

De acuerdo con Manuel Llaca, en la revista KPMG Fiscalización a través de la tecnología, una novedad tributaria, Tomado el 13 de mayo de 2019 en donde afirma: Las autoridades tributarias y los contribuyentes cuentan con la capacidad de optimizar el cumplimiento fiscal gracias a los medios electrónicos.

Según los datos obtenidos con un alto porcentaje de las personas encuestadas, demuestran que la Superintendencia de Administración Tributaria –SAT- no cuenta con la capacidad de optimizar el cumplimiento fiscal con la ayuda de los medios o recursos electrónicos esto a consecuencia de que para muchos usuarios no terminan de convencer los medios electrónicos, muchos de los contribuyentes aún se tienen que familiarizar o bien generan inquietudes al momento de utilizar las plataformas establecidas.

De acuerdo con Manuel Llaca, en la revista KPMG Fiscalización a través de la tecnología, una novedad tributaria, Tomado el 13 de mayo de 2019 en donde indica: Es una realidad expresada por

la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), resultado de un proceso de transformación empresarial desencadenado por las tecnologías de la información y la comunicación (TIC).

Según el estudio realizado la mayor parte de los encuestados indicaron que están de acuerdo con la transformación de procesos derivados del uso de las tecnologías de información y la comunicación TIC, siendo una realidad para el área empresarial como institucional.

Según Manuel Llaca, en la revista KPMG Fiscalización a través de la tecnología, una novedad tributaria, Tomado el 13 de mayo de 2019 en donde afirma: “cuya revolución ha economizado y potenciado las tecnologías, al tiempo que las ha estandarizado ampliamente, mejorando así los procesos comerciales.”

El resultado obtenido demuestra que un alto porcentaje de encuestados están de acuerdo en que los recursos tecnológicos han economizado y potenciado las tecnologías mejorando ampliamente con ello la diversidad de procesos comerciales e institucionales.

Según Manuel Llaca, en la revista KPMG fiscalización a través de la tecnología, una novedad tributaria, Tomado el 13 de mayo de 2019 en donde asegura: “Derivado de lo anterior y de la velocidad a la que avanza la tecnología en los negocios, se han implementado múltiples reformas fiscales para regular el cumplimiento de la actividad económica (específicamente en el mundo digital) para efectos fiscales, llevando a las autoridades tributarias a establecer mecanismos tecnológicos que les permitan hacer más eficiente el pago de impuestos y la fiscalización, como la implementación de las facturas electrónicas”.

Los resultados obtenidos demostraron un porcentaje positivo en cuanto a la implementación de reformas fiscales para regular el cumplimiento y el eficiente pago de impuestos derivado a los avances de la tecnología en los negocios para regular la actividad tanto contable como económica

De acuerdo con Natiana Gándara, en su blog Prensa Libre, Así funciona la aplicación que lanzó la SAT para facilitar trámites. Tomado el 5 de abril de 2018 en donde afirman:

La Superintendencia de Administración Tributaria -SAT- presentó oficialmente la aplicación móvil enfocada a los contribuyentes, con el objetivo de eliminar el papel y reducir las filas en las diferentes agencias de la institución. El intendente de Atención al Contribuyente, Salvador López, explicó la implementación de la plataforma se financió con recursos propios de la institución, y se contrataron a los desarrolladores tecnológicos. Una de las ventajas que ofrece la plataforma son los recordatorios. “Por ejemplo, la aplicación ofrecerá un recordatorio de vencimiento de impuestos”, También incluye un sistema de filas y de cita para las gestiones más solicitadas, con el objetivo de disminuir la afluencia de usuarios en las agencias. Además, la SAT trasladará todos los formularios impresos a Declaraguat. “Ya no queremos nada en papel”, recordó Abel Cruz, jefe de la institución.

Según los datos obtenidos en la investigación un porcentaje significativo indicó que no están de acuerdo con la implementación de una nueva plataforma tributaria para disminuir la afluencia de personas en las agencias, la mayoría de los contribuyentes desconocen su utilización y tendrían que adaptarse a la nueva herramienta para el desempeño de sus funciones, por lo que esto genera inquietudes provocando la asistencia para resolver las gestiones necesarias para el cumplimiento de la obligación tributaria.

Según el autor Idalberto Chiavenato, en su libro, 2011, pág. 22, indica: En términos económicos, la eficacia de una organización se refiere a su capacidad de satisfacer una necesidad de la sociedad mediante los productos (bienes o servicios) que proporciona, mientras que la eficiencia es una relación técnica entre entradas y salidas. En estos términos, la eficiencia es una relación entre costos y beneficios; asimismo, se refiere a la mejor forma de realizar las cosas (método), a fin de que los recursos (personas, maquinas, materias primas) se apliquen de la forma más racional posible. La eficiencia se preocupa de los medios, métodos y procedimientos más apropiados que deben planearse y organizarse adecuadamente a fin de asegurar la utilización óptima de los recursos disponibles. La eficiencia no se preocupa por los fines, sino solo de los medios.

De acuerdo a los datos obtenidos un alto porcentaje demostró que la eficiencia se refiere a realizar de mejor forma las gestiones a fin de que los recursos se apliquen de manera racional preocupándose de los medios, métodos y procedimientos más apropiados que deben planearse y organizarse adecuadamente a fin de asegurar la utilización óptima de los recursos disponibles.

3.2 Hallazgos y análisis general

Según los resultados obtenidos en las encuestas del tema de investigación los recursos tecnológicos para eficientizar la gestión tributaria de los contribuyentes ante la Superintendencia de Administración Tributaria –SAT- en Chiquimula en donde se logró detectar:

- Por la investigación realizada se logró determinar que no se presentaron hallazgos, demostrando que la mayor parte de los contribuyentes están de acuerdo con las plataformas tecnológicas y los medios electrónicos con el fin de eficientizar las gestiones en el sistema tributario para lograr el cumplimiento de la obligación tributaria, la cual hace disminuir la afluencia de usuarios a las agencias tributarias.
- Al realizar esta investigación en el municipio de Chiquimula, se pudo comprobar que gran parte de los contribuyentes toman los recursos tecnológicos como un avance en la realidad por lo que consideran que agilizan las gestiones o procedimientos.

3.3 Conclusiones

Los recursos tecnológicos son una herramienta fundamental que permiten la eficiencia en las gestiones por parte de los contribuyentes ante la Superintendencia de Administración Tributaria para poder realizar el cumplimiento respectivo de las obligaciones tributarias en el departamento de Chiquimula.

- Se comprobó que a la velocidad con la que avanza la tecnología con incorporación de la automatización, la digitalización, el software en la nube, por mencionar algunos recursos tecnológicos, a casi todos los servicios y productos, ha acelerado la forma en cómo se relacionan diferentes sectores, las empresas como las instituciones. En el ámbito tributario se ha destacado un referente de lo anterior, donde las autoridades fiscales, los contribuyentes, los consultores y los académicos consideran los desarrollos digitales como las mejores herramientas para el cumplimiento de objetivos.
- Se verificó que las herramientas tecnológicas han revolucionado el mundo actual y han ayudado significativamente a los contribuyentes economizando y potenciando las tecnologías para un mejor desempeño tanto comercial como institucional.
- Se demostró que la Superintendencia de Administración Tributaria –SAT- presenta mecanismos tecnológicos como una plataforma móvil el cual beneficia al contribuyente para llevar a cabo las diferentes gestiones tributarias como financieras.

Referencias

Anzola Rojas, S. (2018). *EMPRESA I: Administración de Pequeñas Empresas*. México D.F: McGraw-hill/interamericana editores S.A. de C.V.

Barrera G. A. (septiembre de 2018). *¿Qué se requiere para implementar tecnología en el área fiscal?* KPMG Cárdenas Dosal S.C. México D.F. Recuperado de: <https://www.delineandoestrategias.com.mx/blog-de/que-se-requiere-para-implementar-tecnologia-en-el-area-fiscal>

Bernal Rivas, X., y Salazar Boada, E. M. (2012). *Análisis del impacto de las tecnologías en los sistemas contables empresariales en la ciudad de Quito en los años 2006-2010*. Ciudad de Quito. Universidad Politécnica Salesiana sede Quito.

Chiavenato, I. (2011). novena edición. *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones*. México D.F: McGraw-hill/interamericana editores S.A. de C.V.

Chiavenato I., y Sapiro A. (2017). *Planeación estratégica: fundamentos y aplicaciones*. México D.F: McGraw-hill/interamericana editores S.A. de C.V.

Gándara N. (5 de abril de 2018). Así funciona la aplicación que lanzó la SAT para facilitar los trámites. Prensa Libre, periódico líder de Guatemala, Ciudad de Guatemala. Recuperado de: <https://www.prensalibre.com/economia/superintendencia-de-administracion-tributaria-sat-lanza-aplicacion-movil-app-sat-gt/>

Kayova J. (10 de abril de 2019). *Las Tecnologías digitales en la Industria Tributaria: Caso IVA*. Revista de Administración Tributaria CIAT. Recuperado de: https://www.ciat.org/Biblioteca/Revista/Revista_43/espanol/2018_RA_43_Kavoya.pdf

Lapedra Alcamí, R. Carañana D. C., y Herrando J. (2011) *Introducción a la gestión de sistemas de información en la empresa Castelló de la Plana, España*. Publicacions de la Universitat Jaume I. Servei de Comunicació i Publicacions Campus del Riu Sec. Edifici Rectorat i Serveis Centrals. 12071.

Llaca M. (23 agosto 2017). *Fiscalización a través de la tecnología, una novedad tributaria*. KPMG Cárdenas Dosal S.C. México D.F. Recuperado de: <https://assets.kpmg/content/dam/kpmg/mx/pdf/2017/08/ao-fiscalizacion-a-traves-de-la-tecnologia-una-novedad-tributaria.pdf>

Ocampo C. (13 de mayo de 2019). *Herramientas tecnológicas para la buena práctica fiscal*. Consultor de Estrategia Editorial Thomson Reuters, México. Recuperado de: <https://www.economista.com.mx/gestion/Herramientas-tecnologicas-para-la-buena-practica-fiscal-20190513-0050.html>

Anexos

Anexo 1
ENCUESTA

Dirigida a propietarios de negocios, profesionales, encargados de negocios y otros (usuarios) que realizan diferentes gestiones ante la superintendencia de administración tributaria del municipio de Chiquimula.

La presente encuesta constituye la base fundamental de la investigación científica que se está llevando a cabo como trabajo de egreso de la carrera de Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría en la Universidad Panamericana, dicha información servirá para poder determinar si en el municipio de Chiquimula son de importancia los recursos tecnológicos como herramienta para eficientizar las gestiones tributarias ante la Superintendencia de Administración Tributaria.

Instrucciones: Marque con una X en una de las dos opciones

1. ¿Considera que en la actualidad la comunicación electrónica representa el flujo prioritario de la comunicación a todo nivel?

SI_____ NO_____

2. ¿Considera que el uso de la tecnología tanto a nivel micro como a macro es la forma que ayuda al mercado para ser competitivo actualmente como a futuro?

SI_____ NO_____

3. ¿En el ámbito tributario los profesionales no pueden prescindir de los desarrollos digitales como las mejores herramientas para dar cumplimiento a nivel de rapidez, información y comunicación?

SI_____ NO_____

4. ¿Las tecnológicas digitales han causado cambios tanto en las operaciones comerciales como en la administración tributaria?

SI_____ NO_____

5. ¿Cree que algunos retrasos en la administración y seguimiento de cálculos fiscales obedece a falta de sistemas digitalizados?

SI_____ NO_____

6. ¿Considera que para ofrecer información y servicios de gestión en una institución o empresa se valen de programas y aplicaciones digitalizados que ayudan al usuario?

SI _____ NO _____

7. ¿Cree que el uso de la tecnología en la actualidad se ha generalizado porque ofrece información rápida y oportuna para realizar gestiones?

SI_____ NO_____

8. ¿Cree que la integración de la tecnología en el campo contable es un recurso de impacto porque genera cambios importantes para dar respuesta a las necesidades de información y operación?

SI_____ NO_____

9. ¿Cree que la economía digital genera, exige e impulsa la innovación tecnológica en las instituciones o empresas en el ámbito de todos los sectores mejorando el pago de impuestos?

SI_____ NO_____

10. ¿Considera que la SAT tiene la capacidad de optimizar el cumplimiento fiscal gracias a los medios electrónicos?

SI_____ NO_____

11. ¿Cree que la transformación de procesos de información empresariales e institucionales obedece al uso de la tecnología?

SI_____ NO_____

12. ¿Considera que el uso de los recursos tecnológicos ha economizado y potenciado las tecnologías de manera que se ha estandarizado ampliamente en los procesos empresariales e institucionales?

SI_____ NO_____

13. ¿Cree que la implementación de reformas fiscales especialmente en el ámbito digital obedece a la integración de la tecnología para regular el cumplimiento a la actividad contable y económica?

SI_____ NO_____

14. ¿Considera que la implementación de la plataforma en el sistema tributario contribuye a disminuir la afluencia de usuarios en las agencias?

SI_____ NO_____

15. ¿Cree que eficiencia se preocupa de los medios, métodos y procedimientos más apropiados que deben planearse y organizarse adecuadamente a fin de asegurar la utilización óptima de los recursos disponibles?

SI_____ NO_____

Anexo 2

Datos obtenidos de la Encuesta realizada

Número de Personas Encuestadas: **378**

En el municipio de Chiquimula

1. Pregunta 1

Pregunta 1	Cantidad y porcentajes	
NO	79	21%
SI	300	79%
Totales	378	100%

2. Pregunta 2

Pregunta 2	Cantidad y porcentajes	
NO	60	16%
SI	318	84%
Totales	378	100%

3. Pregunta 3

Pregunta 3	Cantidad y porcentajes	
NO	50	13%
SI	329	87%
Totales	378	100%

4. Pregunta 4

Pregunta 4	Cantidad y porcentajes	
NO	25	7%
SI	352	93%
Totales	378	100%

5. Pregunta 5

Pregunta 5	Cantidad y porcentajes	
NO	95	25%
SI	283	75%
Totales	378	100%

6. Pregunta 6

Pregunta 6	Cantidad y porcentajes	
NO	28	7%
SI	350	93%
Totales	378	100%

7. Pregunta 7

Pregunta 7	Cantidad y porcentajes	
NO	10	3%
SI	368	97%
Totales	378	100%

8. Pregunta 8

Pregunta 8	Cantidad y porcentajes	
NO	50	13%
SI	328	87%
Totales	378	100%

9. Pregunta 9

Pregunta 9	Cantidad y porcentajes	
NO	55	15%
SI	323	85%
Totales	378	100%

10. Pregunta 10

Pregunta 10	Cantidad y porcentajes	
NO	75	20%
SI	303	80%
Totales	378	100%

11. Pregunta 11

Pregunta 11	Cantidad y porcentajes	
NO	65	17%
SI	313	83%
Totales	378	100%

12. Pregunta 12

Pregunta 12	Cantidad y porcentajes	
NO	45	12%
SI	333	88%
Totales	378	100%

13. Pregunta 13

Pregunta 13	Cantidad y porcentajes	
NO	110	29%
SI	268	71%
Totales	378	100%

14. Pregunta 14

Pregunta 14	Cantidad y porcentajes	
NO	42	11%
SI	336	89%
Totales	378	100%

15. Pregunta 15

Pregunta 15	Cantidad y porcentajes	
NO	85	22%
SI	293	78%
Totales	378	100%